На сайт

**Какая информация должна предоставляться потребителям**

**при дистанционном способе продажи товаров**

Практика рассмотрения поступающих в Управление Роспотребнадзора по Костромской области обращений потребителей, купивших товары через интернет-магазины, показывает, что трудности с обменом и возвратом такого товара, с выполнением продавцом гарантийных обязательств возникают у покупателей вследствие отсутствия необходимой информации, в том числе о продавце товара.

Напомним, отношения, связанные с продажей товаров на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара в каталогах, проспектах, буклетах, фотоснимках, средствах связи (телевизионных, почтовых, радиосвязи и других, в том числе через Интернет) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении соответствующего договора, регулируются [ст. 497](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=110205;fld=134;dst=38) Гражданского кодекса РФ, [ст. 26.1](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=116996;fld=134;dst=100409) Закона РФ «О защите прав потребителей» и [Правилами](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=71418;fld=134;dst=100008) продажи товаров дистанционным способом.

Продавец (индивидуальный предприниматель либо торговая организация) до заключения договора продажи товара обязан предоставить покупателю информацию в объеме, предусмотренном законодательством. Прежде всего, это информация о самом продавце (полное наименование общества либо ФИО индивидуального предпринимателя), его местонахождении, о месте изготовления товара, об основных потребительских свойствах товара, его цене и об условиях приобретения, доставки, о сроках службы, годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Информация должна доводиться до покупателя в наглядной и доступной форме способами, обеспечивающими полное соблюдение указанных требований.

Если в предложении товара отсутствует конкретная информация о товаре и продавце, от покупки лучше отказаться. Затруднительно реализовать свои права как потребителя, в том числе право отказаться от исполнения договора купли-продажи некачественного товара, если неизвестны наименование продавца, его местонахождение (сведения о номере а/я адресом не являются).

В момент доставки товара продавец обязан довести до сведения покупателя всю вышеперечисленную информацию, но уже в письменной форме. А также сведения о правилах продажи товаров и информацию о порядке и сроках возврата товара, в частности о том, что покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение 7 дней. Если для доставки товара используются услуги третьего лица, продавец также должен проинформировать об этом покупателя. Кроме того, продавец обязан передать потребителю относящиеся к товару принадлежности и документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т. п.).

В случае, если товар доставлен в оговоренное для его получения покупателем место, но обязательная информация в письменной форме отсутствует, рекомендуем не оплачивать товар, отказаться от покупки, по крайней мере, до предоставления необходимой информации и документов.

Причем вернуть товар можно без какого-либо обоснования.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от него товара в течение 3 месяцев с момента передачи.

Возврат товара надлежащего качества возможен, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако и отсутствие этого документа не лишает покупателя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара.

затруднена или просто невозможна по причине умышленного несоблюдения со стороны продавцов соответствующих обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, связанных, в частности, с доведением до потребителей полной, необходимой и достоверной информации о продавце (что зачастую не позволяет даже идентифицировать и определить надлежащего ответчика по делу),

Управлением Роспотребнадзора по Костромской области при рассмотрении жалоб граждан на нарушение их прав индивидуальными предпринимателями, осуществляющими продажу товаров дистанционным способом, установлено следующее.

Покупатели выбрали через интернет-магазины товары, а именно: запчасти для автомобиля, сложную бытовую технику. Заказали товары, оплатили их стоимость. После получения товаров покупатели по различным причинам решили от них отказаться и получить свои деньги, в чем им было отказано.

Потребители обратились в управление с просьбой оказать содействие в разрешении споров с продавцами, а также проверить условия заключенных с ними договоров купли-продажи.

Управлением выявлены нарушения предпринимателями требований законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Так установлено, что при продаже товаров дистанционным способом покупателям не предоставляется в письменной форме информация о товаре и о продавце, о порядке и сроках возврата этого товара.

То есть выявлены нарушения прав потребителей на предоставление им надлежащей и своевременной информации как до покупки товара, так и в момент его передачи.

Также установлено, что предприниматели включают в договоры с потребителями условия, ущемляющие их права по сравнению с нормами законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Например, такими условиями являются различные ограничения права потребителей на возврат товара надлежащего и ненадлежащего качества, в то время как на основании п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом покупатель вправе отказаться от товара **надлежащего** качества в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

А в случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

В отношении же товара **ненадлежащего** качества п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 28 Правил продажи товаров дистанционным способом установлено право потребителя на замену этого товара либо уменьшения покупной цены, либо безвозмездное устранение недостатков, либо возврат уплаченных за товар денежных средств и возмещение понесенных покупателем убытков.

Ущемляющим является и условие о возврате покупателю денежных средств за товар только после реализации такого товара, в то время как ст. 22 и п. 4. ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом установлен 10-дневный срок со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Также не соответствует установленным нормам условия договоров о том, что невозможен возврат товара, бывшего в использовании, товара, включенного в «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», утвержденный постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55.

Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом покупатель не вправе отказаться только от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Управление привлекло предпринимателей - продавцов товаров дистанционным способом к административной ответственности за нарушение прав потребителей на информацию и за включение в договоры с потребителями условий, ущемляющих их права.

При продаже товара дистанционным способом продавцом до заключения договора потребителю должна быть предоставлена следующая информация:

- об основных потребительских свойствах товара. Данная информация должна позволить потребителю определить, какой именно товар ему необходим, каков его состав, последствия его применения (употребления) и т.п. Такая информация также должна отвечать всем остальным требованиям законодательства о защите прав потребителей. В случае если потребителю оказалось недостаточно представленной информации, то он вправе обратиться к продавцу с просьбой представить ему дополнительные сведения;

- об адресе (месте нахождения) продавца, при этом должен быть указан как адрес фактического места нахождения продавца, так и его юридический адрес, номер телефона, факс, электронный адрес. Наличие такой информации позволит потребителю в дальнейшем в случае необходимости быстро связаться с продавцом;

- о месте изготовления товара. Место изготовления товара - это не только страна-изготовитель, но также город, адрес (место нахождения) изготовителя. Такая информация должна быть доведена до потребителя доступным ему способом, например, закодированная информация в виде штрих-кода не может рассматриваться как факт представления информации о месте изготовления потребителю;

- о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя). Такая информация фактически дополняет информацию о месте нахождения продавца (изготовителя) и также имеет своей целью обеспечить потребителю более быстрое обращение к продавцу (изготовителю) в случае возникновения такой необходимости;

- о цене и об условиях приобретения товара. Данная информация является одной из важнейших составляющих, однако продавцы нередко в целях привлечения большего числа покупателей указывают стоимость товара без учета налогов или без учета почтовой доставки. Сведения об этом приводятся, как правило, мелким шрифтом либо в менее заметных местах рекламного проспекта, каталога. Нередки случаи, когда на товар из каталога предоставляются значительные скидки, однако при этом где-нибудь в незаметном месте указывается, что рекламная кампания действует в течение ограниченного срока;

- о его доставке. Данный пункт может иметь важное значение, если продавец находится не в месте нахождения потребителя. В этом случае следует тщательно проверить условия доставки товара, входит ли условие о доставке товара в общую стоимость заказа или потребителю придется оплачивать доставку отдельно. При этом может также играть роль удаленность населенного пункта, в котором находится покупатель, от места нахождения продавца. В ряде случаев доставка товара является дополнительной услугой, и покупатель должен дополнительно сообщить о необходимости доставки продавцу. Если потребитель не сделает этого своевременно, то рискует взамен товара получить сообщение, что принадлежащий теперь покупателю товар он может получить в определенном (не всегда удобном для него) месте;

- о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке. Сведения, перечисленные в данном пункте, должны быть представлены потребителю до заключения договора купли-продажи. Таким образом, до приобретения товара потребитель должен узнать из информации, полученной от продавца, установлен ли на выбранный товар срок службы, срок годности или гарантийный срок, какова его продолжительность, где находятся сервисные центры;

- о порядке оплаты товара. Продавцом должна быть определена прежде всего форма оплаты: денежный перевод, наличные денежные средства в кассу и т.д. При этом продавец вправе самостоятельно выбрать наиболее приемлемую для него форму оплаты товара или предоставить ее выбор на усмотрение потребителя. Кроме того, должно быть определено, необходима ли предоплата или можно оплатить товар по факту его получения. Если речь идет о предоплате, то продавец вправе предусмотреть как полную, так и частичную предоплату. Подробная информация об этом также должна быть предоставлена покупателю;

- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Если продавец не представил покупателю информацию о сроке действия его предложения, то считается, что оно действует неопределенный срок, при этом именно на тех условиях, которые стали покупателю известны из рекламного проспекта, каталога и т.п.

Вся вышеизложенная информация в соответствии с п. 3 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей должна быть предоставлена покупателю в момент доставки товара в письменной форме. Кроме того, покупателю должны быть предоставлены в письменной форме сведения о порядке и сроках возврата товара.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

Речь идет не о выявлении ненадлежащего качества товара, а просто о желании потребителя вернуть товар продавцу. При этом неважно, что именно послужило причиной отказа потребителя от приобретенного товара.

Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Таким образом, независимо от того, знал ли потребитель о своей возможности возвратить товар продавцу в течение определенного времени или продавец сообщил о такой возможности устно, в случае отсутствия письменной информации потребитель имеет право возвратить товар в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Однако возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом продажи, возможен при соблюдении следующих условий.

1. Должны быть сохранены товарный вид товара, его потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Так же как и во всех других случаях предъявления покупателем определенных требований продавцу, отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Такими доказательствами могут служить и предложение, направленное потребителю продавцом в виде рекламного проспекта, буклета, каталога, а также какая-либо переписка с продавцом по вопросам приобретения товара, свидетельские показания и т.п. Несмотря на то, что законодатель допускает предъявление каких-либо требований продавцу без документов, подтверждающих факт и условия покупки, все же рекомендуется после приобретения товара сохранять кассовые и товарные чеки. Это упростит и ускорит удовлетворение продавцом требований потребителя.

2. Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. В данном случае сложно разграничить приобретение товара от его создания, поскольку наличие в товаре каких-либо индивидуальных характеристик, которые могут быть использованы только приобретающим его лицом, фактически означает, что товар создавался по заказу этого лица. Следовательно, речь идет уже не о купле-продаже, а о выполнении определенных работ, услуг по заказу потребителя на создание определенной вещи. У потребителя останется право доказать, что вещь не является индивидуально определенной и может быть использована другими лицами.

3. В случае отказа потребителя от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, продавец обязан вернуть потребителю денежные средства, уплаченные за такой товар, но при этом в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей он вправе удержать расходы на доставку от потребителя возвращенного товара.

Срок удовлетворения требования потребителя о возврате товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом продажи, - не позднее 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. Законодатель не указывает форму, в которой должно быть сделано заявление о возврате товара, лучше, если оно будет сделано в письменной форме, поскольку в этом случае потребителю не придется доказывать факт и время предъявления требования продавцу.

Приводим примерный образец заявления покупателя о возврате товара, приобретенного дистанционным способом.

Общество с ограниченной ответственностью

"Товары по почте"

г. Энск, пр-т Энский, д. 23

от Петрова Петра Петровича

г. Энск, ул. Энская, д. 34, кв. 33

контактный телефон 34-45-56

ЗАЯВЛЕНИЕ

12 января 2007 г. мной был получен по почте каталог реализуемой вашей организацией продукции. По указанному каталогу я выбрал плед на кровать, артикул 123, стоимостью 1500 руб.

13 января 2007 г. я перевел указанную сумму почтовым переводом по указанным реквизитам на счет вашей организации, 20 января 2007 г. получил по почте бандероль с заказанным мной пледом и при визуальном осмотре выяснил, что плед мне не подходит. В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей", поскольку товар был приобретен мною дистанционным способом, я пользуюсь правом на возврат товара в течение семи дней, возвращаю указанный товар и прошу вернуть в 10-дневный срок уплаченные за него денежные средства.

22.01.2007

    Петров                                                       П.П.Петров

В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Федеральная служба) от 8 апреля 2005 г. N 0100/2569-05-32 "О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара" сообщается о значительном увеличении количества обращений граждан по поводу обмана и введения их в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товаров, реализуемых вне стационарных мест торговли, посредством ознакомления потребителей с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах и т.п., а также посредством электронных средств массовой информации и средств связи (телерадиореклама, почтовая связь, Интернет).

Поскольку в большинстве случаев защита нарушенных потребительских прав граждан в рамках гражданского судопроизводства все еще недостаточно совершенна и эффективна, а в отдельных случаях затруднена или просто невозможна по причине умышленного несоблюдения со стороны продавцов соответствующих обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, связанных, в частности, с доведением до потребителей полной, необходимой и достоверной информации о продавце (что зачастую не позволяет даже идентифицировать и определить надлежащего ответчика по делу), для Роспотребнадзора приобретает особую значимость решение вопросов организации целенаправленной деятельности по контролю и надзору за соблюдением требований, предъявляемых к дистанционному способу продажи товаров, и выработки связанной с этим системы превентивных мер.

Как показывает анализ обращений граждан, поступающих в Федеральную службу, до 70% жалоб потребителей, пожелавших воспользоваться услугами дистанционной торговли, приходится на факты обмана при продаже биологически активных добавок к пище (БАД) и товаров медицинского назначения, которые, как правило, в конечном итоге реализуются по месту нахождения покупателя, т.е. непосредственно на дому у потребителя. При этом нередко в результате сознательного введения потребителей в заблуждение относительно истинных потребительских свойств этих товаров причиняется вред жизни и здоровью потребителей.

В этой связи для субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих или желающих осуществлять розничную продажу товаров дистанционным способом, является обязательным соблюдение соответствующих норм, закрепленных в абз. 2 п. 4 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, не допускающих вне стационарных мест торговли продажу продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков и пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм.

При выявлении со стороны должностных и юридических лиц нарушений указанных правовых норм в отношении них в установленном порядке применяются меры административной ответственности, предусмотренные ст. 14.15 КоАП РФ "Нарушение правил продажи отдельных видов товаров", а при несоблюдении определенного санитарными правилами порядка реализации БАД - ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ.

В вышеназванном письме указывается, что при наличии соответствующих жалоб и обращений потребителей контролирующие органы полномочны возбуждать дела об административном правонарушении и проводить административное расследование в отношении виновных должностных и юридических лиц, но требования потребителей имущественного характера согласно ст. 11 ГК РФ подлежат рассмотрению только в рамках гражданского судопроизводства и в административном порядке рассматриваться не должны.

Таким образом, если потребителю был причинен имущественный вред действиями продавца (изготовителя), то обращение потребителя в контролирующие органы не будет являться основанием для возмещения ему понесенных убытков. Необходимо обращаться в суд с исковым заявлением, в котором потребитель сможет подробно изложить все факты причинения ему определенных убытков и соответственно заявить определенные требования о взыскании денежных средств с продавца (изготовителя) или совершении им определенных действий.

Если при получении товара, приобретенного дистанционным способом, или в процессе его дальнейшего использования потребитель обнаружил его ненадлежащее качество, в этом случае ему необходимо руководствоваться общими положениями, установленными в отношении реализации прав потребителя при приобретении ими товара ненадлежащего качества, которые были рассмотрены в предыдущих разделах. Никаких дополнительных особенностей в отношении последствий продажи товара ненадлежащего качества, приобретенных дистанционным способом, законодателем не установлено.